

**AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DALAM
MEMPERTAHANKAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Barista dan Pelanggan Starbucks Transmart MX Malang)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah
Malang

Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh :

Indraswari Anggraini

201510040311308

Dosen Pembimbing :

Joko Susilo, S.Sos, M.Si

Drs. Farid Rusman, M.Si

Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Malang

2019

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Indraswari Anggraini
NIM : 201510040311308
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Aktivitas Komunikasi Interpersonal Barista dalam
Mempertahankan Pelanggan
(Studi Kasus Pada Barista dan Pelanggan Starbucks
Transmart MX Malang)

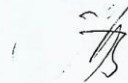
Disetujui,

Pembimbing I



Joko Susilo, S.Sos, M.Si

Pembimbing II



Drs. Farid Rusman, M.Si

Mengetahui,

an. Ketua Prodi Ilmu Komunikasi



M. Himawan Sutanto, M.Si.

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :





Indraswari Anggraini
201510040311308

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (SI) Ilmu Komunikasi
Pada hari Rabu, 17 Juli 2019
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. **Dr. Muslimin Machmud, M.Si**
2. **Sugeng Winarno, S.Sos, M.A**
3. **Dr. Joko Susilo, S.Sos, M.Si**
4. **Drs. Farid Rusman, M.Si**

()
()
()
()

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Endang Kurniawati, M.Si

**AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DALAM
MEMPERTAHANKAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA BARISTA DAN PELANGGAN STARBUCKS
TRANSMART MX MALANG)**

Diajukan Oleh :

INDRASWARI ANGGRAINI

201510040311308

Telah disetujui
Rabu / 17 Juli 2019

Pembimbing I



Dr. Joko Susilo, S.Sos, M.Si

Pembimbing II



Drs. Farid Rusman, M.Si



Pembimbing III

Estu Kurniawati, M.Si

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



M. Himawan Sutanto, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indraswari Anggraini
Tempat, tanggal lahir : Surabaya, 30 April 1997
Nomor Induk Mahasiswa : 201510040311308
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa karya ilmiah (skripsi) dengan judul:

Aktivitas Komunikasi Interpersonal Barista dalam Mempertahankan
Pelanggan (Studi Kasus Pada Barista dan Pelanggan Starbucks Transmart
MX Malang)

adalah bukan karya tulis ilmiah (skripsi) orang lain,, baik sebagian ataupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 10 Juli 2019

Yang Menyatakan,



Indraswari Anggraini

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Aktivitas Komunikasi Interpersonal Barista dalam Mempertahankan Pelanggan (Studi Pada Barista dan Pelanggan Starbucks Transmart MX Malang)”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang. Atas selesainya penulisan skripsi ini ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya diucapkan kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan ridho dan hidayah-Nya. Puji syukur Alhamdulillah.
2. Mama S. Hasunah & Papa David. S, yang selalu dan tidak pernah lelah menyelipkan nama dan doa untuk anaknya dalam setiap sujudnya serta selalu memberikan inspirasi menjadi manusia yang sabar dalam menikmati proses hidup. Terima kasih telah menjadi alarm hidup rani.
3. Bapak Dr. Joko Susilo, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing utama dan Bapak Drs. Farid Rusman, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing kedua skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses pengerjaan skripsi peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Muhammad Anang Ramadhan Tumanggor, teman hidup berproses tanpa batas, thank you for always in my side kapanpun aku ingin dan butuh kamu. Banyak yang bisa rani ambil di beberapa bulan belakangan ini. “Jangan menyerah, semangat,

dan pasti bisa” inshaAllah selalu diterapkan untuk kapanpun. Terima kasih juga untuk segala waktunya, support, mendengarkan segala cerita keluh kesahku, dan dukunganmu yang tulus meskipun tidak pada jarak yang dekat akhirnya rani bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

5. Mbak Nicky Prasasty, Mbak Kisha Pricella, Adek Armelia Ferial. Terima kasih sudah jadi penyemangat dan selalu gupuhin agar rani cepet menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu, dan selalu memberi nasihat untuk menjadi orang baik.
6. My Soul Sister, Dhella Savilla Putri. Terima kasih untuk selalu ada di setiap 24 jam penulis meski tidak pada jarak yang dekat dan jarang untuk bertemu. Terima kasih sudah menyemangati untuk tidak menyerah, obrolan dan nasihat dari yang penting hingga tidak penting. Terima kasih untuk tidak bosan mendengar dan berbagi cerita. Terima kasih, Dhell untuk ketulusanmu untukku. Semoga tahun ini impian kita yang belum tercapai segera terwujud Aamiin, semangat dhel!!
7. Nadia Choirunissyah dan Vitri Ajeng terima kasih sudah memberikan semangat dan selalu ada selama rani mengerjakan skripsi dan berada di Malang. Terima kasih atas ketulusan yang telah kalian berikan untukku dan membantuku selama ini. Semoga kita terus bersama dan sukses selalu Aamiin.
8. Terima kasih Aden, Ade, dan Venny yang selalu saling mengingatkan untuk tetap semangat dalam mengerjakan skripsi dan mengajak bimbingan sampai kita bisa selesai bareng. Semoga sukses kedepannya!
9. Terima kasih untuk teman-teman Gowes, Airin, Rizal, Rozi, Anggie, Syania, Meilisa, Attiyak yang selalu memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi walaupun terpisah oleh jarak hehe

10. Terima kasih Ayu, Fitri, dan Salma teman KKNku terima kasih atas semangat yang kalian berikan untukku dengan tulus dan membuatku terhibur akan keberadaan kalian.

11. Terima kasih untuk Ridina, Farissa, dan Riananda atas semangat yang kalian berikan dengan tulus. Semoga tahun ini kita semua bisa lulus semua yah, Aamiin!

Serta pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa ditulis satu persatu. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.



Malang, 15 Juli 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
BERITA ACARA BIMBINGAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Definisi Komunikasi.....	10
2.1.1 Definisi Komunikasi Pemasaran	12
2.1.2 Macam-macam Program Pemasaran	13
2.2 Komunikasi Interpersonal dalam Komunikasi Pemasaran.....	15
2.2.1 Definisi Komunikasi Interpersonal	15
2.2.2 Unsur-unsur Komunikasi Interpersonal	17
2.2.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	18
2.2.4 Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	20
2.3 Komunikasi Interpersonal dalam Mempertahankan Pelanggan	22
2.3.1 Keberhasilan Komunikasi Interpersonal	22
2.3.2 Mempertahankan Pelanggan	25
2.4 Penelitian Terdahulu.....	26
2.5 Definisi Konseptual	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Tipe dan Dasar Penelitian.....	30
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	31
3.4 Subyek Penelitian	31
3.5 Jenis Data	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	32
3.7 Teknik Analisis Data	34
3.8 Uji Keabsahan Data.....	36
BAB IV GAMBARAN UMUM STARBUCKS TRANSMART MALANG.....	38
4.1 Sejarah Starbucks Coffee	38
4.1.1 Starbucks di Indonesia.....	39
4.1.2 Starbucks di Transmart MX Malang	41
4.2 Misi dan Nilai Perusahaan.....	41
4.3 Struktur Organisasi Starbucks	43
4.4 Struktur Divisi Starbucks Transmart MX Malang	48

BAB V AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DALAM	
MEMPERTAHANKAN PELANGGAN	50
5 Penjualan Personal antara Barista dan Pelanggan.....	50
5.1 Temuan Hasil Penelitian.....	51
5.2 Perkembangan Hubungan.....	89
5.3 Hubungan yang Menguntungkan.....	92
BAB VI PENUTUP.....	95
6.1 Kesimpulan.....	95
6.2 Saran.....	96



Daftar Pustaka

Buku

- Bungin, B. (2017), *Penelitian Kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan Publik, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta : Kencana.
- DeVito, J. A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Karisma Publishing Group. Tangerang Selatan.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- _____. (2004). *Dinamika Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- _____. (2007). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Hamidi. (2007). *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang
- Hardjana. M. Agus. (2007). *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta : Kanisius
- Hermawan, A. (2012). *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kriyantono, Rakhmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana
- Machmud, Muslimin. (2018). *Tuntunan Penulisan Tugas Akhir Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian Ilmiah*. Malang : Tim Penerbit Selaras
- Mulyana, D. (2008). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- _____. (2012). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Pawito. (2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta : Pelangi

Rakhmat, Jalaludin. (2003). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya

Richard West dan Lynn H. Turner. (2008). *Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Humanika

Suranto, A. W. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Graha Ilmu. Yogyakarta

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono. (2008). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta : Andi

Jurnal dan Website

Afwin, S. Dewa, Made, A. Y. Terra, B. A. N. 2013. Bahasa Antara Barista dan Pelanggan Starbucks di Surabaya Town Square : Kajian Sosiopragmatik. Vol 1 No 1, pp 15-29.

Oktaviani, D. P. dan Pambudi, H. Pola Interaksi Simbolik Barista

Parimin, 2012. Implementasi Promosi Starbuck Caffee Ciputra World Untuk Meningkatkan Penjualan.





Program Studi Ilmu Komunikasi
TANDA TERIMA
PLAGIASI

Nama : Indrarwati A.

NIM :

Hasil Plagiasi : Bab I.....¹⁴.....% Bab IV.....~~20~~ ²⁰.....%
Bab II.....~~20~~ ²⁰.....% Bab V.....⁰.....%
Bab III.....~~25~~ ¹⁸.....% Bab VI.....~~2~~ ².....%

Malang,.....
Admin Plagiasi Prodi,

M. Dasuki